



0	Título / Procedimiento nº: PL-PRO-01 IdiSNA DDUNAV	Edición/Fecha emisión: 01 - 17/11/2014	Elaborado por: Responsable Calidad	Aprobado por: Dirección IdiSNA
Responsable del proceso: DDUNAV	Clientes del proceso: Internos y Externos	Control de modificaciones:		
Objetivos del proceso: Definir la gestión y organización de aquellos pedidos solicitados al IISN		Modificación nº:	Fecha	Descripción
DESCRIPCION ACTIVIDADES		Documentación de Referencia		
<p>1. INICIO: Cualquier cliente interno o externo (grupos de investigación, empresas) consultan la cartera de servicios del IIS Navarra. La DDUNAV puede desarrollar servicios de Formulación, Bioanalítica, Toxicología y PKPD Modelling. Este contacto puede realizarse a través de mail, teléfono o visita a las instalaciones.</p> <p>2. Los coordinadores se reúnen con el cliente para analizar sus necesidades, y determinar la viabilidad del servicio.</p> <p>Adicionalmente se concreta información relevante (descripción del proyecto, costes, plazos, condiciones de envío, condiciones de pago, instrucciones para la formalización del pedido, etc). Si fuese necesaria la firma de un Acuerdo de Confidencialidad, será formalizado.</p> <p>3. PROPUESTA. Se elaborará una propuesta formal, que incluirá un resumen, esquema diseño experimental, descripción de las técnicas, cronograma y presupuesto. Esta propuesta será enviada al cliente.</p> <p>4. EVALUACION. El cliente estudiará la propuesta y comunicará su aceptación o no aceptación. En cualquiera de los casos quedará registrado en la BBDD</p> <p>5. PEDIDO. En caso de aceptación, el cliente deberá formalizar el pedido de acuerdo con el procedimiento establecido (mail, fax, formulario, etc) y formato (presupuesto, contrato, etc). Éste pedido deberá formalizarse siempre por escrito, indicando los datos necesarios (unidades, datos de facturación, datos de envío, etc). Descarga del formulario: www.idisna.es. Datos de contacto: xtapias@unav.es.948176748.Edificio CIFA. Campus Universitario, Universidad de Navarra. c/ Irunlarrea, Pamplona</p> <p>Los datos relacionados con el Pedido se almacenarán en la BBDD, y de igual forma se solicitará al Dpto. de Administración el alta como cliente, en su caso.</p> <p>6. ENVIO Y PROCESAMIENTO. El cliente enviará a los materiales necesarios para el inicio de los estudios. Éstos serán recepcionados, y se iniciarán los estudios determinados.</p> <p>7. FINALIZACION y entrega. Una vez finalizadas las actividades se elaborará un informe final con los resultados obtenidos, que será enviado al cliente</p> <p>8. RECEPCION. El cliente recepcionará los resultados del pedido solicitado. Revisará los resultados y podrá trasladar su conformidad, o disconformidad, en su caso. En este segundo caso, se tomarán las medidas necesarias para obtener la validación positiva por parte del cliente.</p> <p>9. FACTURACION. Tras la validación del cliente, la Plataforma enviará al Dpto. de Administración la solicitud de Facturación, vía mail, adjuntando el presupuesto. Esta factura será enviada al Cliente.</p> <p>10. En caso de conformidad, el Cliente procederá, procederá a la autorización y orden de pago de la misma.</p>		<p>1. Cartera de Servicios</p> <p>2. Acuerdo de Confidencialidad</p> <p>3. Propuesta solicitud de proyecto</p> <p>4. Aceptación/no aceptación</p> <p>5.a. Procedimiento Pedido 5.b. Formulario Pedido 5.c. Presupuesto/contrato 5.d. Alta cliente</p> <p>7.Informe</p> <p>8. Revisión informe</p> <p>9.a. Solicitud Emisión factura 9.b. Factura</p> <p>10. Orden de pago</p>		